

第三者評価の受審実績	平成 23 年度		
取材の対象年度	平成 23 年度	評価手法	標準の第三者評価

【取材メモ】

取材の視点



- ・第三者評価受審の目的、経緯
- ・事業評価(自己評価)のプロセスで得られた気づき
- ・利用者調査、職員の自己評価及び評価機関による評価の結果から得られた気づき
- ・改善に向けた取り組みとその成果、など

■改善の取り組みとその成果①～利用者に対する呼称の見直しを通じた権利擁護の徹底

3年に1回以上の受審が望ましいという都の指針を受け、平成23年度に最初の第三者評価を実施しました。事業所では、第三者の目から自分たちの取り組みを客観的に見てもらうチャンスと捉え、都内の親の会の上部団体に問い合わせをして、知的障害の分野に明るいと思われる評価機関の紹介を受けたそうです。

初めてだったこともあり、自己評価の作業ではその項目の多さに戸惑いを覚えたと言います。しかし、事業所を取り巻く法制度が変化していく中で、東京都がどういうことをスタンダードにしようと考えているのかを全体で確認することができた点については意味があったと所長は話しています。

現在、作業室内の柱には、「利用者と呼ぶときは名前に必ず『さん』『くん』を付けましょう！」という標語が記された紙が貼ってあります。それには所長の自分に対する注意喚起の意味合いも込められていると言います。利用者が幼いころから関わりを持っている所長は、どうしても子どもに対するような接し方になってしまいがちとのこと。ただ、それをよしとしてしまうと周りの職員に悪い影響を及ぼしかねないので、あえて標語にして貼り出したそうです。

利用者本人の感じ方によっては職員による呼称も人権侵害になりかねません。それは障害者虐待防止法の施行以前からそうだったわけですが、第三者評価及びその中で実施される利用者調査における共通評価項目に関連する内容が含まれていたことにより、事業所の現状を振り返り、問題を明らかにして、その解決を目指す取り組みにつなげることができたと所長は語ってくれました。